

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
Zitting van 14 juli 2020

Inzake:

Mevrouw A en de Heer B beiden woonachtig te XXX, XXX

Eisers
Verweersters op tegeneuis

Ter zitting persoonlijk aanwezig

Tegen:

De NV RB, met maatschappelijke zetel gevestigd te XXX, XXX en ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen onder het nummer BE 000.000.000

Verweester
Eiseres op tegeneis

Ter zitting noch aanwezig, noch vertegenwoordigd

Hebben ondergetekenden:

Meester C in zijn hoedanigheid van Voorzitter van het Arbitraal College

Mevrouw D in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers

Mevrouw E in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector

die ten deze allen woonst hebben gekozen in de Geschillencommissie Reizen, City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel;

bijgestaan door Mevrouw F in haar hoedanigheid van griffier;

Volgende arbitrale sententie geveld:

A. Wat de rechtspleging betreft

Gelet op de artikelen 1676 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek;

Gelet op het door eisers ondertekend vragenformulier, ter griffie ontvangen op 31 maart 2020 waarmee de Geschillencommissie Reizen werd gevat;

Gelet op het proceduredossier dat, zoals gewenst door de eisende partijen, op regelmatige wijze werd samengesteld in de Nederlandse taal;

Gelet op de dossiers van partijen alsook de door hen neergelegde stukken;

Gelet op het onderzoek van de zaak, op de zitting van 14 juli 2020;

Gelet op het feit dat het Arbitraal College na onderzoek vaststelt dat zij bevoegd is om kennis te nemen van onderhavige zaak;

B. Wat de grond van de zaak betreft

1. De pertinente feiten

1.

Uit het dossier, de stukken ingediend door de partijen en de uitleg van eisers ter zitting, blijkt dat eisers telefonisch, op 21 februari 2020, via verweerster (reiskantoor RB te XXX) bij RO NEDERLAND een reis voor 4 personen boeken met bestemming Rome, voor de periode van 6 tot 9 april 2020.

Deze reis omvat de vluchten Amsterdam – Rome en Rome -Amsterdam en het verblijf in App. Trianon Borgo Pio 3* in formule kamer met ontbijt.

De totale prijs van deze reis bedraagt 1.940 euro.

2.

Op 28 februari 2020 vragen eisers telefonisch aan verweerster om deze boeking te annuleren. Deze laatste informeren eisers per mail dat, aangezien er nog geen negatief reisadvies is m.b.t. Covid-19, de standaard annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn en dat de annulatiekosten 1.249,10 euro bedragen. Deze zijn als volgt samengesteld:

- Annulatiekosten vluchten Transavia 100%	983,00 euro
- Annulatiekosten RO vliegreis 30%	196,10 euro

3.

Hierop laten eisers weten hiermee niet akkoord te gaan. Zij beweren dat zij de bestelbon niet ondertekenden, en dat ze nooit een bevestigingsmail hebben gestuurd of een voorschot betaald.

Eisers stellen ook dat, als zij de voorwaarden nalezen "*die werden meegestuurd bij het aangaan van de reis*" [sic], de opzeggingsvergoeding overeen zou moeten stemmen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten. Eisers stellen dat er nog meer dan een maand tijd was om deze reis opnieuw aan te bieden aan andere klanten.

4.

Verweerster stelt dat eisers telefonisch toestemden met de reservering van de reis, en dat zij enkel de door RO Nederland en de door de luchtvaartmaatschappij aangerekende kosten doorrekent.

Verweersters heeft nog een poging gedaan om van RO Nederland en een herziening van de annulatiekosten te bekomen, maar zonder succes.

5.

Eisers hebben de annulatiekosten niet betaald.

2. Voorwerp van de vorderingen

6.

De vordering van eisers in het vragenformulier luidt als volgt : *“Mijn schade-eis is om deze [de annulatiekosten] te laten vallen”*.

Deze vordering komt er volgens het arbitraal college hier op neer dat eisers voor recht willen horen zeggen dat zij de annulatiekosten van 1.249,10 EUR niet moeten betalen.

Verweerster formuleert daarop de volgende tegenvordering in haar besluiten :

- Te beschouwen dat het bedrag van 1.249,10 EUR van de annuleringskosten terecht betaald moeten worden aan RB XXX conform de contractuele annuleringsvoorwaarden van RO Nederland.
- De eisers te veroordelen om dat bedrag van 1.249,10 EUR aan RB XXX te betalen

3. Toepassing van de Reiswet en hoedanigheid van de partijen

7.

Uit de analyse van de stukken van het dossier blijkt dat de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna “de Reiswet”) van toepassing is op het geschil.

De bestelbon wijst duidelijk RO NEDERLAND aan als **organisator**. Het is RO NEDERLAND die onmiskenbaar de pakketreis heeft geleverd.

Er is tussen eisers en RO NEDERLAND een pakketreisovereenkomst tot stand gekomen (zie infra).

Verweerster heeft ten aanzien van eisers gehandeld als **doorverkoper** in de zin van artikel 2, 9° van de Reiswet.

4. Beoordeling

8.

Eisers kunnen onmogelijk stellen dat er geen overeenkomst tot stand is gekomen, omdat ze de bestelbon niet hebben getekend en geen voorschot hebben betaald.

Uit de Reiswet alleen al blijkt (zie bijvoorbeeld artikel 10) dat een pakketreisovereenkomst mondeling kan worden afgesloten. De oudere rechtspraak, daterend van voor de nieuwe Reiswet, aanvaardde ook al dat

een reisovereenkomst niet per se schriftelijk moest zijn¹. Ook op de bestelbon zelf staat uitdrukkelijk vermeld dat de bestelbon niet moet worden getekend omdat het een verkoop op afstand is.

¹ Cass. 26 mei 2016

Eisers schrijven zelf in hun vragenformulier en in hun emails (zie mail 2 maart 2020) dat ze telefonisch een reis hebben geboekt.

Deze boeking werd onmiddellijk daarna door verweersters per mail bevestigd, die niet werd betwist.

Eisers schrijven ook in hun vragenformulier dat ze “afzien van de reis”, wat neerkomt op het annuleren van de afgesloten pakketreisovereenkomst (ze schrijven bijvoorbeeld niet dat ze beslist hebben om niet te boeken).

Eisers erkennen dus zelf dat er een overeenkomst tot stand is gekomen, wat overeenstemt met de juridische analyse van de stukken.

9.

Het staat ook vast dat eisers de algemene voorwaarden van RO NEDERLAND hebben ontvangen, aangezien ze dit zelf aangeven in hun klachtenformulier en emails (zie mail 2 maart 2020).

Artikel 5 van deze algemene voorwaarden, die dus tegenstelbaar zijn aan eisers en deel uitmaken van de pakketreisovereenkomst, bevat de standaardkosten die moeten betaald worden door de reiziger die zijn reis annuleert.

Gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn een gebruik in de reissector en worden algemeen aanvaard door de rechtspraak en expliciet voorzien in de Pakketreisrichtlijn (EU) 2015/2302, waarvan de Reiswet de omzettingwet uitmaakt in het Belgisch recht, en Boek 7 van het Burgelijk Wetboek in het Nederlandse recht.

Zo bepaalt artikel 12 van de Pakketreisrichtlijn dat in de pakketreisovereenkomst redelijke gestandaardiseerde beëindigingsvergoedingen mogen worden bepaald op basis van het tijdstip van de beëindiging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten

Niets laat toe om te oordelen dat de voorliggende gestandaardiseerde opzegvergoedingen van RO NEDERLAND (met in casu 30% annulatievergoeding voor de accommodatie en 100% voor de vluchten) geen rekening houden met deze voorschriften en dus niet aan deze wettelijke vereisten beantwoorden.

10.

Eisers hebben tot op heden de desbetreffende annulatiekosten niet betaald.

Daarom vragen zij voor recht te horen zeggen dat zij de annulatiekosten van 1.249,10 EUR niet moeten betalen.

Eisers wensen met andere woorden een “declaratieve beslissing” te verkrijgen waarin wordt vastgesteld dat zij geen annulatievergoeding verschuldigd zijn.

Zoals hierboven aangegeven is het arbitraal college van oordeel dat (1) eisers een pakketreisovereenkomst hebben afgesloten, (2) dat de algemene voorwaarden van RO NEDERLAND

tegenstelbaar en bindend zijn aan eisers en (3) en dat de contractuele annulatiekosten geldig zijn, waardoor ze in principe verschuldigd zijn.

11.

Verweerster formuleert meteen een tegenvordering in haar besluiten waarin ze vraagt :

- te beschouwen dat het bedrag van 1.249,10 EUR van de annuleringskosten terecht betaald moeten worden aan RB XXX conform de contractuele annuleringsvoorwaarden van RO NEDERLAND
- te eisers te veroordelen om dat bedrag van 1.249,10 EUR aan RB XXX te betalen

Het arbitraal college merkt op dat er geen enkel stuk voorligt waarin de annuleringskosten effectief werden aangerekend. Er is sprake in de mails van een annulatievergoeding, maar er ligt geen factuur voor.

Het arbitraal college leidt alleen af uit de mail van verweerster van 28 februari 2020, waarin het bedrag van de annulatiekosten wordt uitgelegd, dat met deze mail aan eisers een “*annuleringsbestelbon*” werd bezorgd – wat dat ook moge betekenen. Het stuk zelf wordt niet neergelegd.

Het arbitraal college leidt dan weer af uit de mail van eisers van 2 maart 2020 aan de consumentenombudsdienst dat er wel degelijk een vraag tot betaling zou zijn uitgestuurd, omdat er in deze mail sprake is van een vervaldatum op 6 maart 2020 voor de betaling van de annulatiekosten. Ook eisers doen niet de moeite om de bijlagen bij deze mail neer te leggen.

Partijen maken het het arbitraal college alleszins niet gemakkelijk met hun gebrekkige bewijsvoering...

Uit deze onrechtstreekse bewijsvoering kan dus worden geconcludeerd dat de annulatievergoeding inderdaad zou zijn gefactureerd via een “*annuleringsbestelbon*”.

12.

Het logische gevolg van punt 10 en 11 is dat de tegenvordering van verweerster gegrond moet worden verklaard.

OM DEZE REDENEN

HET ARBITRAAL COLLEGE

Uitspraak doende op tegenspraak,

Wat betreft de vordering van eisers, verklaart dat (1) eisers een pakketreisovereenkomst hebben afgesloten en (2) dat de algemene voorwaarden van RO NEDERLAND tegenstelbaar en bindend zijn aan eisers (3) en dat de contractuele annulatiekosten geldig zijn, waardoor ze in principe verschuldigd zijn.

Verklaart de tegenvordering van verweerster, eiseres op tegeneis, ontvankelijk en gegrond.

Veroordeelt eisers, verweerders op tegeneis om aan verweerster, eiseres op tegeneis, een som te betalen van 1.249,10 EUR.

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering van eisers,

Verklaart de vordering van eisers ten aanzien van verweerster ongegrond,

Aldus uitgesproken met met unanimititeit te Brussel op 14 juli 2020.